



BAT および TAPS のトラブルシューティング

Cisco CallManager Bulk Administration (BAT) または TAPS の使用時に発生する問題およびメッセージの詳細については、次のトピックを参照してください。

- [BAT ログ ファイル \(P.54-4\)](#)
- [トレース設定ファイルの表示 \(P.54-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.54-5\)](#)
- [TAPS のトラブルシューティング \(P.54-9\)](#)
- [TAPS エラー メッセージ \(P.54-9\)](#)

トレース設定ファイルの表示

トレース ファイルを使用すると、ツールの機能上の問題を追跡することができます。システムでは、BAT と TAPS のトレース ファイルが、BAT と TAPS がインストールされているサーバに書き込まれます。Cisco CallManager Serviceability の Service Control ウィンドウでは、トレース ファイル機能の書き込みの有効化または無効化を選択できます。

この項では、トレース ファイルの書き込みを有効化および無効化する手順を説明します。

機能を有効化する手順は、次のとおりです。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Serviceability で、**Trace > Trace Configuration** の順に選択します。

Trace Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Server ドロップダウン リストボックス から Cisco CallManager サーバを選択します。

ステップ 3 Configured Services ドロップダウン リストボックスから、次のいずれかのサービスを選択します。

- BAT トレース ファイルの設定の場合は、Cisco Bulk Provisioning Service を選択します。
- TAPS トレース ファイルの設定の場合は、Cisco TAPS Service を選択します。

ステップ 4 トレース機能をアクティブ化するには、Trace On チェックボックスをオンにします。

ステップ 5 Trace Filter Settings で、設定するトレース レベルを Debug Trace Level ドロップダウン リストボックスから選択します。表 54-1 の手順に従って、適切なデバッグ トレース レベルをクリックします。

表 54-1 デバッグ トレース レベル

レベル	説明
Fatal	アプリケーションの中止を引き起こす可能性がある非常に重大なエラー イベントをトレースします。
Error	アラームの状態とイベントをトレースします。異常なパスで生成されるすべてのトレースに使用します。CPU サイクルの最小数を使用します。
Warn	有害な可能性のある状況をトレースします。
Info	多くのサブレットの問題をトレースします。システム パフォーマンスへの影響は最小です。
Debug	通常の操作で発生するすべての State Transition 状態とメディア レイイイベントをトレースします。 すべてのロギングをオンにするトレース レベルです。

ステップ 6 必要に応じて、Cisco Bulk Provisioning Service Trace Fields チェックボックスと Device Name Based Trace Monitoring チェックボックスをオンにします。

ステップ 7 Trace Output Settings で、最大ファイル数、ファイルあたりの最大行数、ファイルあたりの最大分数の値を入力します。

ステップ 8 Update をクリックします。

機能が有効になり、トレース ファイルがサーバ上の次に示すロケーションに書き込まれます。

- BAT トレース ファイル : /var/log/active/cm/trace/bps/log4j
- TAPS トレース ファイル : /var/log/active/cm/trace/taps/log4j

BAT トレース ファイルは、次の形式で表示されます。

bps<インデックス番号>.log

TAPS トレース ファイルは、次の形式で表示されます。

taps<インデックス番号>.log

ここで、<インデックス番号>の範囲は、1 ~ 250 です。

トレース ファイルに記載する情報を設定すると、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の trace and log central オプションを使用してトレース ファイルを収集し、表示することができます。詳細については、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』を参照してください。

トレース ファイルの書き込み機能を無効化する手順は、次のとおりです。

手順**ステップ 1** Cisco CallManager Serviceability で、**Trace > Trace Configuration** の順に選択します。

Trace Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Server ドロップダウン リストボックスから Cisco CallManager サーバを選択します。**ステップ 3** Configured Services ドロップダウン リストボックスから、Cisco Bulk Provisioning Service を選択します。**ステップ 4** トレース機能を非アクティブ化するには、Trace On チェックボックスをオフにします。**ステップ 5** Update をクリックします。

この操作によって、機能が無効になります。

BAT ログ ファイル

BAT では、バルク トランザクションごとにログ ファイルが生成されます。このログ ファイルにはレコードのキー値が表示されるので、管理者は容易にレコードを再検討できます。電話機の MAC アドレスは、電話機の追加、更新、または変更時のキー値の役目を果たします。ユーザが追加されるときには、User ID がキー値の役目を果たします。BAT で作成した各ジョブのログ ファイルを表示するには、[P.51-4 の「ジョブの検索」](#)の手順に従って該当するジョブを表示し、Log File Name カラムのリンクをクリックします。ポップアップ ウィンドウに、そのジョブのログ ファイルの詳細が表示されます。

ログ ファイルの名前には、実行された操作の内容、およびその操作が終了した時刻が示されます。

- ログ ファイル名：ファイル名はジョブ ID を表します。ジョブ ID は、ジョブが送信されたときにシステムが作成する一意の識別子です。
- タイムスタンプ：ログ ファイル名に含まれるタイムスタンプ形式は、*mmddyyyyhhmmss* です。
- ログ ファイル名の形式は、*jobid#timestamp.txt* です。

その他の項目

詳細については、[P.54-10 の「関連項目」](#)を参照してください。

BAT のトラブルシューティング

次のリストでは、発生する可能性があるシナリオやエラー メッセージについて説明し、解決するために必要な処置を記述しています。

症状 Bulk Administration menu does not display in Cisco CallManager Administration.

説明 Bulk Administration メニューは、Cisco CallManager の最初のノードからのみアクセスできます。

推奨処置 Cisco CallManager の最初のノードにログインしていることを確認してください。

症状 Cannot access complete Bulk Administration functionality.

説明 Cisco CallManager Administration にログインした後、Bulk Administration のすべてのウィンドウにアクセスできません。

推奨処置 この問題は、User ID に指定されたアプリケーションへのアクセス制限によるものです。必要な権限を付与されたシステム管理者にお問い合わせください。

症状 Export to BAT Format button does not work in BAT.xlt file.

説明 BAT.xlt ファイルで **Export to BAT Format** ボタンをクリックしても、何も実行されません。

推奨処置 ブランクのセルをクリックします。カーソルがセル内のテキスト上にあるか、テキストボックス内にあるときには、ボタンが使用不可になっているように見える場合があります。

症状 BAT Excel spreadsheet gives a compilation error while exporting data to the CSV format.

説明 使用している Microsoft Excel のバージョンを確認します。Excel 97 を使用している場合に、BAT.xlt で問題があったことが報告されています。

推奨処置 Microsoft Excel 2000 以降のバージョンを使用してください。

症状 BAT Excel spreadsheet does not respond to actions.

説明 BAT Excel スプレッドシートが、Add More Lines などの操作に応答しません。

推奨処置 BAT Excel スプレッドシートを開くときに、Enable Macros オプションが選択されていることを確認します。BAT.xlt のマクロを有効化する手順は、次のとおりです。

- a. BAT.xlt を開きます。
- b. **Menu > Tools > Macro > Security** へ移動します。
- c. Security Level を Medium に設定します。
- d. BAT.xlt を閉じ、再び開きます。プロンプトが表示されたら、Enable Macros を選択します。

症状 Data files (CSV) format do not match Phone Template/Sample File.

説明 データ ファイル内の回線数は、BAT 電話機テンプレートで設定された回線数以下である必要がありますが、そのようになっていません。たとえば、電話機テンプレートに 3 回線があり、これらのうち Line 1、2、および 3 が設定されている場合です。最大 3 回線に設定された電話機データ ファイルを使用する必要があります。1111、2222、4444 は、Line1-1111、Line2-2222、Line3-none、Line4-4444 となります。

推奨処置 使用する予定の BAT 電話機テンプレートを調べてください。CSV データ ファイルに指定される回線数は、BAT 電話機テンプレートで設定された回線数を超えてはなりません。また、CSV データ ファイルで指定する短縮ダイヤル数は、使用する予定の BAT 電話機テンプレートの最大短縮ダイヤル数を超えないようにしてください。

症状 Uploaded CSV file does not display in the File Name drop-down list box.

説明 File Upload Configuration ウィンドウを使用して Cisco CallManager Server にアップロードした CSV ファイルが、さまざまな操作の File Name ドロップダウンリストボックス フィールドに表示されません。たとえば、電話機を挿入するための CSV ファイルを、Bulk Administration メニューの Uploading/Downloading メニュー オプションを使用してアップロードした場合、そのファイルは、Insert Phone Configuration ウィンドウの File Name ドロップダウンリストボックスにオプションの 1 つとして表示されません。

推奨処置 このファイルが正しい機能用にアップロードされていることを確認してください。前の例では、Phones - Insert All details にファイルをアップロードしましたが、CSV ファイルは実際には Phones -Insert Specific details に属しています。Upload/Download Files メニュー オプションからファイルを削除し、正しい機能にアップロードしてください。

症状 Jobs remain in Pending state even after the scheduled time expires.

説明 ジョブは、特定のスケジュール済み実行時刻でスケジュールされています。しかし、スケジュールされている時刻を過ぎても、ジョブは Pending 状態のままです。

推奨処置 以下の詳細を確認してください。

- a. Cisco Bulk Provisioning Service (BPS) が起動していること。
- b. Processing 状態のジョブが他にないこと。BPS は、1 度に 1 つのジョブしか処理できません。
- c. BPS トランザクションで Stop Processing が要求されているかどうかを確認します。要求されている場合は、Job Scheduler ウィンドウに移動し、**Start Processing** をクリックします。

症状 Jobs remain in Hold state.

説明 ジョブと必要なすべてのデータを送信した後に、このジョブが Job Scheduler ウィンドウに Hold の状態で表示されます。このようなジョブは実行されません。

推奨処置 Hold 状態のジョブをアクティブ化してから、BPS で実行する必要があります。Job Scheduler ウィンドウに移動し、手順に従ってジョブをアクティブ化する必要があります。

症状 Job does not display in the Find and List Jobs window.

説明 ジョブと必要なすべてのデータを送信したら、**Bulk Administration > Job Scheduler** の順に選択します。スケジュールしたジョブの適切な検索基準を入力し、**Find** をクリックします。ジョブは検索結果に表示されません。Find and List Jobs ウィンドウの Search Options 領域の 3 番目のドロップダウンリストボックスで、Hide が選択されているかどうかを確認します。このオプションでは、完了したすべてのジョブが非表示になります。送信したジョブがすでに完了している場合、そのジョブは Search Results 領域に表示されません。

推奨処置 Find and List jobs ウィンドウで 3 番目のドロップダウン リストボックスから Show を選択し、もう一度 **Find** をクリックします。これで、完了したジョブが検索結果に表示されます。

症状 Port number not configured in the template.

説明 CSV ファイルにはポート番号が指定されていますが、対応するポートが BAT テンプレートに設定されていません。

推奨処置 BAT テンプレートで、CSV ファイルで指定したポートを設定してください。

症状 MAC address values are not allowed in the file if dummy MAC address values are desired.

説明 この CSV ファイルには、MAC アドレスが入っています。MAC アドレスが CSV ファイル内のいずれかの行に含まれている場合、ダミー MAC アドレスは指定できません。

推奨処置 ダミー MAC アドレスを使用する場合は、MAC アドレスを指定していないレコードだけが入っている、新しい CSV ファイルを作成してください。または別の方法として、CSV ファイルで MAC アドレスを指定し、Create Dummy MAC Address チェックボックスをオフにしてください。

症状 The BAT.xlt spreadsheet dose not work with Microsoft Excel XP (Office XP)

説明 Office XP に付属している Microsoft Excel では、マクロ セキュリティがデフォルトで高に設定されています。この設定のため、BAT.xlt 内のマクロを実行できず、BAT.xlt が使用不可になります。

推奨処置 BAT.xlt 内のマクロを使用できるようにするには、次のステップを実行します。

- a. BAT.xlt を開きます。
- b. **Menu > Tools > Macro > Security** へ移動します。
- c. Security Level を Medium に設定します。
- d. BAT.xlt を閉じ、再び開きます。プロンプトが表示されたら、Enable Macros を選択します。

BAT パフォーマンスのトラブルシューティング

バルク トランザクションは、トラフィックの少ない時間帯に送信することをお勧めします。Cisco CallManager が大量のコールを処理しているときに BAT ファイルを最初のノード データベースに挿入すると、BAT トランザクションが低速になることがあります。実際に、Cisco CallManager によるコールの処理に悪影響を及ぼすことがあります。

ファイルあたりのレコード数が 12000 未満になるようにファイルのサイズを制限すると、BAT パフォーマンスが向上する場合があります。

また、BAT ファイルを最初のノード データベースに挿入する前に TFTP サービスを停止すると、BAT パフォーマンスを向上させることができます。挿入トランザクションが完了したら、TFTP サービスを再起動する必要があります。

Cisco CallManager の最初のノード サーバ上の TFTP サービスを停止する手順は、次のとおりです。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Serviceability ウィンドウで、**Tools > Control Center - Feature Services** の順に選択します。
 - ステップ 2** CM Service リストから、対応するオプション ボタンをクリックして Cisco TFTP を選択します。
 - ステップ 3** **Stop** をクリックし、**OK** をクリックします。
-



(注) 挿入トランザクションが完了したら、TFTP サービスを再起動する必要があります。同じ手順によって、**Start** をクリックしてサービスを再起動します。

その他の項目

詳細については、[P.54-10](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

TAPS のトラブルシューティング

TAPS をインストールする場合は、Cisco CallManger CRS サーバ コンソール上でインストールする必要があります。Windows Terminal Services を使用して TAPS をインストールしようとする、Terminal Services では TAPS のインストールがサポートされないことを通知するメッセージが表示されます。

原則として、TAPS を使用していない場合は Cisco TAPS サービスを停止することをお勧めします。サービスを停止するとそのサービスを不必要に使用することを防止でき、CPU 時間を多少節約することもできます。

その他の項目

詳細については、P.54-10 の「関連項目」を参照してください。

TAPS ログ ファイルの表示

TAPS では、それぞれの情報の行が生成されます。

TAPS ログ ファイルを表示するには、**Bulk Administration > TAPS > View TAPS Log File** の順に選択します。

TAPS エラー メッセージ

Cisco CRS サーバで TAPS の実行中に、次のエラーメッセージが表示される場合があります。

症状 When dialing the TAPS route point number, the caller receives a busy tone.

説明 ビジー トーンにより、TAPS の最大同時セッション数に達したことが示されます。TAPS の最大セッション数は、CRS 設定で TAPS アプリケーションに割り当てられたポート数と同じです。

推奨処置 この状況を防止するには、CRS 設定で TAPS アプリケーションに割り当てられたポート数を増やす必要があります。

症状 When the Cisco CRS server starts, the JTAPI subsystem shows partial service or out of service

説明 Cisco CallManager または Cisco CRS サーバ内の設定に問題があるので、メッセージが表示されました。

推奨処置 問題が解決するまで、次のステップを実行して行ってください。

- Cisco CallManager が起動されていることを確認する。
- Cisco CRS サーバ上に JTAPI がインストールされていることを確認する。
- CRS サーバ上の JTAPI バージョンが、Cisco CallManager にインストールされている JTAPI と同じバージョンであることを確認する。バージョンが異なる場合は、CRS サーバ上の Cisco CallManager プラグイン ウィンドウで JTAPI クライアントをインストールします。
- CRS エンジン設定に有効なアプリケーション エンジン ホスト名があることを確認する。IP アドレスを使用することによって、名前解決の問題を避けることができます。
- Cisco CallManager 上でルート ポイントと CTI ポートが正しく設定されていることを確認する。

■ 関連項目

- JTAPI ユーザに対して Allow control of device from CTI チェックボックスがオンになっていることを確認する。これは、Cisco CallManager Administration のユーザ ウィンドウで確認できます。
- CTI Manager サービスが起動していることを確認する。
- ポートとルート ポイントが、Cisco CallManger ユーザ設定でユーザに関連付けられていることを確認する。

さらにトラブルシューティングを行うには、Cisco CRS サーバの MIVR ログ ファイルを収集して調査します。これらのファイルは、CRS サーバ上の C:\program files\wfvavvid\log フォルダに存在します。

その他の項目

詳細については、[P.54-10](#) の「**関連項目**」を参照してください。

関連項目

- [BAT ログ ファイル \(P.54-4\)](#)
- [トレース設定ファイルの表示 \(P.54-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.54-5\)](#)
- [BAT パフォーマンスのトラブルシューティング \(P.54-8\)](#)
- [TAPS のトラブルシューティング \(P.54-9\)](#)